

## DAFTAR ISI

JUDUL SKRIPSI .....	i
PERSETUJUAN SKRIPSI .....	ii
PENGESAHAN .....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA .....	v
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI .....	vi
ABSTRAK .....	vii
<i>ABSTRACT</i> .....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR TABEL .....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Tujuan Penelitian .....	3
1.4 Batasan Masalah .....	3
1.5 Peneliti Terdahulu .....	4
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
2.1 Definisi Jasa .....	5
2.2 Kualitas Pelayanan .....	5
2.3 Kepuasan dan Harapan Pelanggan .....	6
2.4 Model <i>ServQual</i> .....	8
2.5 Penjelasan Model <i>ServQual</i> .....	9
2.6 Kuesioner .....	13
2.7 Uji Validitas .....	14
2.8 Uji Reliabilitas .....	15
2.9 Statistik Non-Parametrik .....	16

2.10 Uji <i>Mann-Whitney U Test</i> .....	17
2.11 Uji <i>Sign Test</i> .....	17
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Studi Lapangan.....	18
3.2 Studi Pustaka.....	18
3.3 Rumusan Masalah.....	18
3.4 Tujuan Penelitian.....	18
3.5 Pengumpulan Data.....	19
3.6 Pengolahan Data.....	20
3.7 Implementasi.....	21
3.8 Analisis.....	21
3.9 Simpulan dan Saran.....	21
<b>BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA</b>	
4.1 Pengumpulan Data.....	23
4.1.1 Sejarah CV. Rapih Utama Jok Palembang.....	23
4.1.2 Data Respon Konsumen CV. Rapih Utama Jok Palembang.....	24
4.1.3 Data Atribut Layanan Dimensi <i>ServQual</i> .....	27
4.1.4 Data Pihak Manajemen CV. Rapih Utama Jok Palembang.....	29
4.2 Pengolahan Data.....	32
4.2.1 Uji Validitas dan Reliabilitas Mengenai Harapan Konsumen.....	32
4.2.2 Uji Validitas dan Reliabilitas Mengenai Persepsi Konsumen.....	33
4.2.3 Uji Validitas dan Reliabilitas Mengenai Kemampuan CV. Rapih Utama Jok Palembang Dalam Menepati Janjinya.....	33
4.2.4 Uji Beda Antara Harapan Konsumen Dengan Kenyataan Manajemen ( <i>Gap 1</i> ).....	34

4.2.5 Uji Beda Antara Kenyataan Manajemen Dengan Standar Kerja di CV. Rapih Utama Jok Palembang ( <i>Gap 2</i> ).....	35
4.2.6 Uji Beda Antara Standar Kerja Dengan Pelaksanaan Standar Kerja di CV. Rapih Utama Jok Palembang ( <i>Gap 3</i> ) .....	38
4.2.7 Uji Beda Antara Pelaksanaan Standar Kerja Dengan Kemampuan Dalam Menepati Janjinya ( <i>Gap 4</i> ).....	39
4.2.8 Uji Beda Antara Persepsi Dengan Harapan Kosumen ( <i>Gap 5</i> ) .....	40
4.2.9 Rekapitulasi Variabel yang Mengalami <i>Gap 1-5</i> .....	42
4.2.10 Implementasi Usulan Perbaikan .....	43
4.2.10.1 Data Implementasi Usulan Perbaikan.....	43
4.2.10.2 Kuesioner <i>ServQual</i> .....	44
4.2.10.3 Perhitungan <i>Gap Score</i> Implementasi Usulan Perbaikan .....	45
4.2.10.4 Perbandingan <i>Gap Score</i> Sebelum dan Setelah Implementasi Usulan Perbaikan .....	46
4.2.10.5 Uji <i>Sign Test</i> .....	46

## **BAB V ANALISIS**

5.1 Analisis Data Responden.....	48
5.1.1 Analisis Data Responden Konsumen .....	48
5.1.2 Analisis Data Responden Pihak Manajemen .....	49
5.2 Analisis Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	49
5.2.1 Analisis Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Mengenai Harapan Konsumen.....	49
5.2.2 Analisis Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Mengenai Persepsi Konsumen .....	50
5.2.3 Analisis Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Mengenai Kemampuan CV. Rapih Utama Jok Palembang	

Dalam Menepati Janjinya.....	50
5.3 Analisis <i>ServQual</i> .....	51
5.3.1 <i>Gap</i> 1 .....	51
5.3.2 <i>Gap</i> 2.....	52
5.3.3 <i>Gap</i> 3.....	52
5.3.4 <i>Gap</i> 4.....	53
5.3.5 <i>Gap</i> 5.....	53
5.4 Analisis Implementasi Usulan Perbaikan .....	54
<b>BAB VI SIMPULAN DAN SARAN</b>	
6.1 Simpulan.....	56
6.2 Saran .....	57
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.	Konsep Kepuasan Pelanggan.....	7
Gambar 2.	Model Konseptual Kualitas Layanan.....	10
Gambar 3.	Model Kesenjangan Kualitas Layanan .....	12
Gambar 4.	Metodologi Penelitian.....	22
Gambar 5.	Konsumen Berdasarkan Jenis Kelamin .....	24
Gambar 6.	Konsumen Berdasarkan Usia.....	25
Gambar 7.	Konsumen Berdasarkan Pekerjaan .....	26
Gambar 8.	Konsumen Berdasarkan Pemberi Informasi .....	26
Gambar 9.	Konsumen Berdasarkan Pernah Menggunakan Jasa Sejenis .....	27
Gambar 10.	Pihak Manajemen Berdasarkan Jenis Kelamin.....	30
Gambar 11.	Pihak Manajemen Berdasarkan Usia .....	31
Gambar 12.	Pihak Manajemen Berdasarkan Lama Bekerja .....	31

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Penelitian Terdahulu.....	4
Tabel 2. Konsumen Berdasarkan Jenis Kelamin .....	24
Tabel 3. Konsumen Berdasarkan Usia.....	25
Tabel 4. Konsumen Berdasarkan Pekerjaan .....	25
Tabel 5. Konsumen Berdasarkan Pemberi Informasi .....	26
Tabel 6. Konsumen Berdasarkan Pernah Menggunakan Jasa Sejenis....	27
Tabel 7. Atribut Layanan Pada CV. Rapih Utama Jok Palembang .....	28
Tabel 8. Hasil Rekapitulasi Kuesioner <i>ServQual</i> Bagian Harapan .....	28
Tabel 9. Hasil Rekapitulasi Kuesioner <i>ServQual</i> Bagian Persepsi.....	29
Tabel 10. Hasil Rekapitulasi Kuesioner <i>ServQual</i> Bagian Kemampuan Kemampuan CV. Rapih Utama Jok Palembang Dalam Menepati Janjinya.....	29
Tabel 11. Pihak Manajemen Berdasarkan Jenis Kelamin .....	30
Tabel 12. Pihak Manajemen Berdasarkan Usia.....	30
Tabel 13. Pihak Manajemen Berdasarkan Lama Bekerja.....	31
Tabel 14. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Mengenai Harapan Konsumen .....	32
Tabel 15. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Mengenai Persepsi Konsumen .....	33
Tabel 16. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Mengenai Kemampuan CV. Rapih Utama Jok Palembang Dalam Menepati Janjinya.....	33
Tabel 17. Hasil Uji Beda <i>Mean</i> Antara Harapan Konsumen Dengan Kenyataan Manajemen .....	34
Tabel 18. Skala Pengukuran Standar Kerja .....	36
Tabel 19. Skala Pengukuran Kenyataan Manajemen .....	36
Tabel 20. <i>Grand Mean</i> Kenyataan Manajemen.....	36
Tabel 21. Hasil Perhitungan Kenyataan Manajemen dan Standar Kerja..	37

Tabel 22. Hasil Uji Beda <i>Mean</i> Antara Standar Kerja Dengan Pelaksanaan Standar Kerja .....	38
Tabel 23. Hasil Uji Beda <i>Mean</i> Antara Pelaksanaan Standar Kerja Dengan Kemampuan Dalam Menepati Janjinya .....	39
Tabel 24. Perhitungan <i>Gap Score Mean</i> Persepsi Konsumen Dengan <i>Mean</i> Harapan Konsumen .....	41
Tabel 25. Perhitungan <i>Gap Score Mean</i> Persepsi Konsumen Dengan <i>Mean</i> Harapan Konsumen .....	42
Tabel 26. Rekapitulasi Harapan Konsumen Setelah Implementasi.....	44
Tabel 27. Rekapitulasi Persepsi Konsumen Setelah Implementasi.....	44
Tabel 28. Perhitungan <i>Gap Score</i> Setelah Implementasi .....	45
Tabel 29. Perbandingan <i>Gap Score</i> Sebelum dan Setelah Implementasi.	45